

Babel o la selección del bodeguero

La biblioteca en la era digital

Imaginemos por un momento la silueta encorvada de Jorge Luis Borges deambulando del brazo de su guía por una de nuestras bibliotecas modernas. ¿Qué bosquejos literarios podrían inspirar a este santo patrón de los bibliotecarios —él mismo ejerció esta profesión— la presencia de todos esos textos exhibidos, difundidos y manipulados en los microordenadores? El autor de *Ficciones* y *El libro de arena* sin duda encontraría materia para nuevos desarrollos relativos al tema de la biblioteca de Babel...

Las bibliotecas públicas, lugares privilegiados de conservación y comunicación de un patrimonio de cultura y de información, sobre todo textual, están hoy directamente interesadas por las últimas evoluciones de la informática. La introducción de los ordenadores en las bibliotecas no es, claro está, tan reciente, trátase de informatizar el catálogo de las colecciones (años setenta), o de proponer su consulta directa a los públicos (años ochenta). Pero lo que cambia radicalmente y llama a una profunda reflexión, es la fuerte entrada en las colecciones —es decir, en las mentalidades— de los documentos electrónicos y sobre todo la apertura a Internet. En cierta manera, con esos nuevos recursos, una especie de biblioteca virtual inmaterial [véase *¿Biblioteca virtual?* p. 19], pero cuyas ventajas son, de hecho, muy concretas para los usuarios, ha venido a añadirse a las bibliotecas reales sin duplicarlas ni reemplazarlas.

Una cuestión merece un análisis detallado y crítico: las misiones tradicionales de los establecimientos de lectura pública —seleccionar los documentos, adquirirlos, tratarlos, ponerlos a disposición, conservarlos o retirarlos de las colecciones—, ¿en qué se pueden transformar y con qué consecuencias? Aquí nos basaremos en el ejemplo concreto de la Biblioteca pública de información del Centro Pompidou

(Bpi) [véase *La Biblioteca pública de información (Bpi)* p. 17], para aportar algunos elementos de respuesta y reflexión a ese problema que, de hecho, sobrepasa ampliamente su único marco. Entendemos “ejemplo” en el sentido de mera ilustración y no de “modelo”. En efecto, la cuestión se abordará desde el punto de vista particular de una biblioteca enciclopédica de libre acceso, de tamaño nacional, pero a tra-

vés de temáticas generales que conciernen a todos los establecimientos, cualesquiera que sean sus dimensiones o localizaciones. Es la misma cronología de las diferentes operaciones biblioteconómicas,

y sobre todo el circuito de los documentos electrónicos en la biblioteca, los que desempeñarán aquí la función de hilo conductor para nuestras reflexiones. Seguiremos la trayectoria de esos documentos desde su selección hasta su puesta a disposición del público, lo que permitirá, de paso, algunos incisos sobre la cuestión de sus modalidades de apropiación por los bibliotecarios y por los mismos usuarios.

Entre la ilusión de lo acabado y el vértigo de lo inaprensible...

Administrar las colecciones digitales

“Al igual que los borgianos bibliotecarios de Babel que buscan el libro que les de la llave de todos los otros, nosotros oscilamos entre la ilusión de lo acabado y el vértigo de lo inaprensible” (1)

Al principio, el escrito en pantalla no ha suscitado debates en el mundo de las bibliotecas, a diferencia del audiovisual, porque fundamentalmente se trataba de texto: cerrado, estable, acabado, texto que se pre-

“Lo que está en juego es la noción tradicional de colección pública, concebida como un conjunto circunscrito, coherente y perenne, una propuesta cultural construida a priori”

sentaba bajo la forma de objetos materiales –lo más frecuente de CD-ROM– que podían ser adquiridos. Los bibliotecarios no se han preocupado mucho por esos documentos que podían apropiarse sin demasiadas dificultades, aunque al precio fuese la pérdida de algunos puntos de referencia.

Hojea

No se lee cuando se es bibliotecario, se hojea, se reconoce un nombre de autor, de editor, de colección, garantía de calidad. Se hojea una revista de novedades bibliográficas semanalmente. Se hojea la prensa para ir rápido a lo que interesa. Después se hojean las novedades para saber su contenido.

El aprendizaje del oficio pasa por el reconocimiento de las vías de acceso a ese contenido: la portada o la cubierta, los datos de edición o la ficha técnica, el sumario, los índices –todo lo que aporta una plusvalía a un hojeo aleatorio o a una lectura rápida–. El bibliotecario mide la calidad de un documento por la suma de esos criterios. Los señala en el catálogo, pero apenas va más lejos en la presentación.

El documento electrónico no se deja hojea ni reconocer fácilmente. Cuando se quiere analizar el contenido, localizar los autores y editores, es necesario sumergirse en sus profundidades. Entrega los secretos de su

organización tras una consulta minuciosa. El sumario no da la llave de un desarrollo lógico, los índices no siempre se conocen o presentan. Para ponerlo a disposición del lector hay que descifrar las sutilezas, su forma inmaterial obliga a suministrar unas instrucciones para el uso, una descripción detallada del contenido, una guía... en forma de fichas impresas en papel, ya que los sistemas de ayuda en línea se consultan muy poco.

La verdadera ruptura –el salto a lo desconocido, fuera de la biblioteca– se ha producido con la llegada de Internet. Con Internet, ya no se adquiere, se da acceso. Inquietante desposeimiento...

¿Consultar, acceder?

La colección de objetos documentales es estable, identificable, inventariada, acabada. La biblioteca es propietaria de los objetos libros, discos, que ha adquirido. Se trabaja sobre el soporte. En cada momento se puede conocer el estado de la colección, se expurga en función de una fecha de publicación,



Le Kiosque, cafeteria de la Bpi

de la obsolescencia de su contenido, de un deterioro del objeto, se la enriquece para que esté al día. Al contrario, cuando un objeto documental en consulta ya no está en su lugar, se le busca en ocasiones durante largo tiempo, puede estar roto, robado, vuelto inaccesible por múltiples razones. Sin embargo, el sentimiento de tener el objeto en las propias manos permanece.

La colección de documentos electrónicos en la Red no puede ser robada, ni rota. En cambio, su accesibilidad, en ocasiones problemática, es tributaria del azar del soporte técnico: diversos problemas materiales,

atasco de la Red, incluso un simple corte de electricidad. Los sitios Internet ofrecen múltiples enlaces, aperturas hacia el infinito, pero cambian de direcciones, ponen a disposición una información, después deciden retirarla. El documento electrónico parece volátil, difícilmente controlable.

Internet, por definición, es un mundo ilimitado, sin comienzo ni fin, como *El libro de arena* de Borges. Nuevos recursos se crean cada día, otros desaparecen, migran o ven cambiar su contenido. Los más serios trabajos se codean con lo extravagante, lo descabellado, lo mercantil, incluso lo infame... La fiabilidad de una información raramente se establece, al igual que la jerarquización de los resultados de una búsqueda, y la pertinencia de los datos reunidos, ordenados por los motores de búsqueda, en ocasiones es muy incierta.

Este universo inestable, en el tiempo como en el espacio, vuelve a replantear el oficio tradicional de los bibliotecarios. De hecho, lo que la profesión lleva con dificultad es la información en flujo que prohíbe

—o al menos complica— no sólo la adquisición, sino también y, sobre todo, el control de la oferta. ¿Cómo controlar *a priori* lo que se pone a disposición de los lectores cuando se les ofrece el acceso libre a Internet? ¿Cómo ejercer su peritaje profesional, que comienza por una selección motivada, cualificada y coherente? Sobre todo, ¿cómo evitar que el usuario no se pierda en una copiosa oferta, lejos de los caminos cuidadosamente marcados por el bibliotecario? Existe un posible paralelismo entre la televisión (2) e Internet: en ocasiones los bibliotecarios tienden en ambos casos a considerarlos como un lugar de pérdida para el lector.

Entre la biblioteca de Babel y la selección del bodeguero

En realidad, lo que está en juego es la noción tradicional de colección pública, concebida como un conjunto circunscrito, coherente y perenne, una propuesta cultural construida *a priori*. Está claro que en la era de Internet los profesionales permanecen ligados a este ideal, lo que les conduce, por ejemplo, a efectuar selecciones de los sitios Web, concebidas explícitamente como colecciones, indizadas, clasificadas y a veces integradas al catálogo. La función del bibliotecario no se ha alterado fundamentalmente por ello: le corresponde siempre efectuar una selección, proponer recursos evaluados y validados a un público, próximo o distante. Efectivamente, puede pensarse —y es, claro está, lo que sostienen los bibliotecarios— que ante este derroche de informaciones la aportación de los profesionales será cada vez más indispensable, no solamente para localizar la información pertinente, sino también, y sobre todo, para constituir colecciones definidas y vivas. Las mismas bibliotecas nacionales renuncian poco a poco a la persecución de la imposible exhaustividad (3). En cuanto a la Bpi, a menudo comparada con un supermercado de la cultura, ella no se concibe como tal: ciertamente es enciclopédica, pero ante todo propone una selección.

“Cuando se proclamó que la Biblioteca abarcaba todos los libros, la primera impresión fue de extravagante felicidad” (4). Ese sueño del lector, “todos los libros, en seguida” no tarda en tomarse en una pesadilla. La biblioteca de Babel puede evocar el infinito, la multiplicidad de lenguas y deseos humanos, pero conduce a la imposible armonía y a los peores desór-

denes; al contrario, la elección, la selección y el consejo sagaz serían las cualidades buscadas (si se permite esta comparación descabellada)... del buen bodeguero. A semejanza de este último, capaz de diferenciar entre el valor organoléptico de un gran vino y de uno común, que un bibliotecario conozca sus vinos, de primera calidad y de denominación controlada, es lo mínimo.

Aún debe convencer (¿y quizás convencerse?) de la legitimidad del modo de selección. Es concebible que todo documento o el acceso a una información de pago sea objeto de un análisis y que, siendo los presupuestos limitados, exista la obligación de efectuar una selección. ¿Pero cuándo lo inmaterial es además gratuito, como lo son una gran parte de los sitios seleccionados por la Bpi, debidamente catalogados pero propuestos en acceso controlado con el fin de impedir al usuario “salir” libremente hacia Internet? ¿Qué política documental puede convencer al lector de que el trabajo de selección efectuado por el bibliotecario no es un ataque a la libertad? ¿Cómo hacerle admitir que “*small is beautiful*”, que, en esto, el límite es fecundo?

Menú o a la carta

La oferta de la Bpi

En la Biblioteca pública de información del Centro Pompidou, se ofrecen desde ahora dos tipos de oferta en materia de recursos electrónicos: por una parte, una selección de cederrones y sitios Internet, accesibles en el establecimiento repertoriados e indexados en el catálogo con el mismo tratamiento que los otros documentos físicamente presentes en las

estanterías; por otra parte, un conjunto de enlaces organizado temáticamente, comentado y regularmente actualizado, disponible en el Web de la biblioteca [<http://www.bpi.fr>]. Por otro lado, una cincuenta de puestos con

“Estamos frente a objetos técnicos que imponen otras prácticas, otras estrategias de apropiación y revalorización, otras maneras de pensar, tanto en los usuarios como, por otra parte, entre los mismos bibliotecarios”

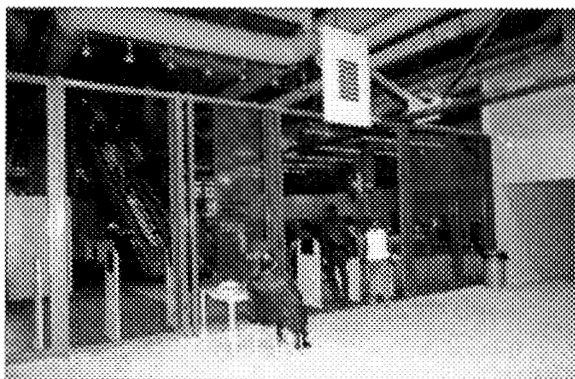
acceso libre a Internet (aunque con algunas restricciones) están igualmente a disposición del público.

Las selecciones de recursos electrónicos propuestas, sea *intra muros* o en el sitio Web de la biblioteca, dependen de las elecciones de una política global de colección. No se juxtaponen a los recursos existentes, sino que están pensadas desde la complementariedad. Por ejemplo, se seleccionará un sitio que proporciona el sumario de una revista en papel (es decir, impresa) conservada en la colección de la

biblioteca, y se completará una sección poco desarrollada en la Bpi por medio de un surtido ramillete de enlaces que abra otras puertas. La riqueza de imágenes de Internet permitirá enriquecer la estantería Arte, al igual que el recurso de los CD-ROMs multimedia llevará a visitas virtuales de museos, a galerías de retratos, a miradas cruzadas sobre obras y épocas... Por lo mismo, proporcionar acceso a la prensa en línea ofrece la ventaja de ampliar el abanico de títulos, los horizontes geográficos y lingüísticos, y propone un soporte más resistente a los manoseos diarios.

La puesta en marcha de esta política voluntarista moviliza fuerzas de trabajo e importantes recursos, sin perjuicio de preguntas sobre la reacción de los usuarios que, no hay ni que decirlo, corren primero a los puestos que permiten acceder libremente a Internet. Pueden plantearse preguntas, y los bibliotecarios de la Bpi no dejan de hacerlo, sobre la lógica de esta oferta paralela. ¿No es contradictorio con la misión de la biblioteca, tal cómo se define en su acta de creación ("ofrecer a todos... una selección constantemente al día de colecciones francesas y extranjeras")? ¿Es ceder a la presión del público ir multiplicando esos puestos (30 en 2000, cuando la biblioteca se reabrió al público, y 50 actualmente)? ¿Es volver a la vieja dialéctica de la oferta y la demanda, y privilegiar decididamente la demanda?

Antes de seguir, ha de anotarse que este acceso "libre" a Internet no lo es completamente; la biblioteca ha instalado algunos pretilos o barandas, tanto desde el punto de vista de las condiciones de acceso (gratuito, pero limitado a 45 minutos) como del contenido. Si la prohibición de consultar sitios pornográficos se explica cómodamente, la negativa de dar acceso a los servicios de correo electrónico es peor comprendida por los usuarios. Ahora bien, esta restricción, en parte motivada por imperativos de orden práctico —no dejarse desbordar por la demanda— corresponde ante todo a una decisión política, reveladora de una concepción de la biblioteca: está bien que sea un servicio público, que los usuarios estén autorizados para apropiarse y darle un uso privado, pero hasta cierto punto. El límite así planteado marca de hecho la frontera entre un espacio público, cuya vocación es ofrecer a todos un acceso libre y democrático a la información, y la esfera de lo privado —y de lo comercial— a la que la biblioteca asocia, con acierto o error, el correo electrónico. ¿Que la biblioteca no es ni un cybercafé ni una oficina de correo!



Entrada a la Bpi, nivel 1

"El lugar preciso asignado a cada tipo de soporte en una biblioteca, al igual que su número, son en sí reveladores del valor que la institución les otorga"

Queda que el bibliotecario se transforme de gestor de colecciones en prestador de servicios, en el mejor de los casos en controlador y facilitador de la búsqueda. Entonces, ¿por qué, además de una oferta calificada aunque limitada, proponer Internet en acceso cuasilibre? No faltan razones: responder a la gran demanda del público de un acceso a la totalidad de la Red (lo que está en la lógica de Internet); ofrecer a los usuarios una información "fresca", y cumplir así con la misión de actualidad de la Bpi; poner a su disposición una tecnología innovadora, acompañada de sesiones de iniciación, de acuerdo con su función pedagógica... Pero, ante todo, los bibliotecarios tienen conciencia de la formidable masa de información que representa Internet y que nadie seriamente puede pretender contener, incluso echando mano a motores de búsqueda o agentes inteligentes. ¿Tienen derecho los bibliotecarios, con el pretexto de presentar a su público la mejor parte del pastel de Internet, de privarles del resto? Porque quien dice selección dice restricción. En un mundo tan vasto y tan movedizo, ¿cómo estar seguro de no penalizar al usuario suprimiendo ámbitos enteros de información?

Frente a este dilema, la mayor parte de las bibliotecas públicas eligen como la Bpi. Proponen todo, lo uno y lo otro, la selección del bodeguero y la biblioteca de Babel, frenando si es preciso un poco Babel (limitando el número de puestos o el tiempo de conexión, implantando una reserva de plaza, transfiriendo una parte de los costes a los usuarios...). Esto para regular tanto como se pueda la demanda. En una biblioteca como la Bpi, que registra una media de 7.000 entradas por día, es una cuestión de supervivencia...

Memoria y actualidad

Otra relación con el tiempo

Otro gran valor de la biblioteca se vuelve a discutir con la llegada de Internet, su función de memoria, su relación con el tiempo. Las misiones de las bibliotecas públicas son múltiples y en ocasiones contradictorias: si bien tienen que responder a las demandas de los usuarios de hoy, también deben preservar los intereses del lector de mañana. Son –tanto en el imaginario como en la realidad– la memoria de la colectividad, y su responsabilidad respecto al patrimonio escrito es irrecusable.

La llegada de Internet trastorna esa relación con el tiempo y replantea, al menos parcialmente, el principio de perennidad de la colección. Es verdad que los profesionales de la lectura pública no consideran a la colección solamente como un patrimonio intangible, que se constituye lentamente por acumulación, sino

más bien como un conjunto vivo, en construcción y reconstrucción perpetua, sometido a revisiones regulares y a expurgos. Sin embargo, el principio de coherencia, que permanece en el núcleo de la noción de colección, implica una cierta estabilidad, difícil de asegurar tratándose de recursos elec-

trónicos. Hay que, por ejemplo, verificar constantemente la validez de los enlaces de la colección de sitios. En cuanto a la conservación de las colecciones en formato digital, se revela extremadamente complicada y de hecho ofrece menos seguridad que el microfilm... o el soporte papel.

Ahora bien, una parte creciente de los fondos de las bibliotecas migra hacia lo digital. Sobre todo en el caso de las publicaciones periódicas. Mientras que los diferentes soportes coexisten, una biblioteca que disponga de medios adecuados, como la Bpi, puede todavía darse el lujo de yuxtaponerlos. Así, *Le Monde* [véase *El diario Le Monde en la Bpi* p.17] se ofrece a los lectores en sus diferentes presentaciones (en papel, microfilm, CD-ROM, y en línea), teniendo cada soporte sus ventajas e inconvenientes, y mostrándose más o menos propicio para tal o cual tipo de uso. Pero incluso en la Bpi, esta costosa política no podría generalizarse, ya que pronto las bibliotecas apenas tendrán la opción, pues algunos títulos ya no existen más que en forma digital.

La tecnología digital presenta, claro está, múltiples ventajas, tanto para la biblioteca –aunque no fuera más que en términos de ganancia de espacio–

como para el usuario, al que proporciona, al menos en teoría, numerosas facilidades: acceso a distancia, búsqueda en texto completo... Pero suscribirse a una publicación periódica en línea es pagar un derecho de acceso que puede interrumpirse con la suscripción o con la desaparición de la cabecera, incluso del editor. En este caso, antaño, la biblioteca quedaba propietaria de las colecciones que había acumulado a lo largo de toda su suscripción. ¿Qué sucede actualmente? No habiendo, en muchos casos, hecho casi nunca un acto formal de adquisición, ¿es capaz todavía la biblioteca de ejercer su misión de conservación del patrimonio escrito? ¿Esta incumbe *de facto* al editor? Entonces esa misión escaparía de un servicio público para recaer en una estructura de tipo comercial, la cual, evidentemente, obedece a una lógica diferente (5)...

En cambio, las tecnologías digitales abren a las bibliotecas, y no solamente a las más prestigiosas, fabulosas perspectivas en el ámbito patrimonial. El

ejemplo de la Biblioteca Nacional de Francia [<http://www.bnf.fr>] y de su biblioteca digital Gallica viene enseguida a la memoria, y el de la Biblioteca Municipal de Lixieux [<http://www.bmlisieux.com>] ha sido más inesperado. Esto prueba que una biblioteca de tamaño mediano puede

"La subutilización de los medios técnicos puestos a disposición es uno de los mayores problemas del que los bibliotecarios comienzan a tomar conciencia, disimulado hasta ahora tras la aparente facilidad de manipulación de los materiales o por su relativa capacidad de atracción"

constituirse un patrimonio electrónico digitalizando su fondo local o reeditando textos olvidados cuyos raros ejemplares duermen en sus depósitos. Numerosas bibliotecas ponen ya a disposición de la colectividad los tesoros de sus colecciones, sin afectar la integridad del frágil original: así es como los habitantes de Valenciennes –y todos los públicos interesados– pueden consultar en el sitio de su biblioteca municipal [<http://www.ville-valenciennes.fr>] una copia virtual del manuscrito del más antiguo poema conservado en lengua francesa, la *Cantilène de sainte Eulalie*. Mejor todavía, esas nuevas técnicas permiten constituir colecciones a partir de documentos antaño destinados a una rápida desaparición por frágiles, impropios para conservarlos, y/o considerados como efímeros y sin valor patrimonial: literatura gris, folletos diversos, periódicos y recortes de prensa, documentos mixtos que mezclan textos, imágenes y sonidos... Técnicamente, ya nada se opone a la conservación y sobre todo a la difusión permanente de manifestaciones puntuales organizadas por las bibliotecas: exposiciones que perduran en su sitio Web mucho después de su fin, espectáculos en vivo, coloquios y debates que la Bpi graba sistemática-

mente desde sus inicios, pero sin sacar todo el provecho que podría de esta nueva forma de patrimonio acumulado en el curso de los años. Hoy se trata de proponer un florilegio en el sitio Web de la biblioteca, de transmitir en directo las manifestaciones orales... La Bpi es una biblioteca consagrada a la actualidad pero la noción de actualidad se mueve, y la frontera entre memoria y actualidad se desplaza. La tecnología digital lleva a plantear en otros términos la dialéctica de lo "perecedero" y de lo "conservable". Quizás nos permita constituir y transmitir un "patrimonio de lo temporal" [véase "Conservable" y "perecedero": el ejemplo de la revista de prensa Bpi-doc p.18].

Materialidad, visibilidad de los documentos electrónicos

Efectuar una selección razonada entre los diferentes modos de acceso y los documentos electrónicos existentes, constituir colecciones pertinentes en ese ámbito, no es más que una etapa. Además hay que poner las colecciones a disposición del público en las mejores condiciones. Pero, ¿cómo volver visible lo que, por esencia, no tiene materialidad o muy poca, ni límites bien definidos, ni incluso un lugar propio? ¿Cómo hacer aparecer con claridad lo que es a la vez *presente* y *ausente*? [véase *Dinámica de la ausencia* p.21]. Sobre todo, ¿cómo intentar facilitarle el acceso a cada hijo de vecino? Hay que inventar nuevas balizas: trátese del dispositivo general de la oferta, de la señalización o incluso del catálogo. En efecto, estamos frente a objetos técnicos que imponen otras prácticas, otras estrategias de apropiación y revalorización, otras maneras de pensar, tanto en los usuarios como, por otra parte, entre los mismos bibliotecarios.

Tocar

Papel, impresión, encuadernación, cartón, pilas de libros en los despachos. ¿Quién ha dicho que los bibliotecarios ejercían una profesión intelectual? ¿Trabajan con el contenido cuando manejan el cúter, levantan kilos de libros y puntean centenares de números de diarios y revistas cada día? Sin embargo, qué sensación de deber cumplido cuando en la Bpi cada cual se parte el lomo, se destroza las manos y se ensucia los pulmones al reordenar más

de 350.000 volúmenes en kilómetros de estanterías para que los lectores encuentren lo que buscan.

Ninguna necesidad de carretilla para entregar un CD-ROM, llega por correo, un delgado estuche de cartón ondulado con hojita plástica, o en su caja de gran formato ultraligero, tan vacía como una caja de cereales. Cuidado, manipular el disco con precaución, transferirlo rápidamente al servicio competente. Ninguna necesidad de reordenar los CD-ROMs, se accede

a ellos por un servidor específico que da libre acceso a su contenido, sin que por ello el lector tenga acceso al soporte físico. Última etapa de la desmaterialización, el sitio Internet: con la punta de los dedos se acciona un teclado, un ratón. La punta de los dedos abre a los otros el acceso a la información.

Ver...

Libros, discos, casetes de vídeo, partituras, mapas, revistas, las colecciones acumuladas se ofrecen a la mirada del visitante que entra en la biblioteca de libre acceso. Las estanterías bien llenas son una promesa de búsqueda fructuosa, de una oferta densa. Suscitan la admiración del lector hacia el bibliotecario y un poco de envidia hacia el que detenta el poder sobre esta masa.

La opción de no poner al frente los libros, sino de mostrar primero los medios de acceso a los documentos electrónicos en la nueva organización de la BPI, hace ver pantallas, muchas pantallas. Sin embargo, uno se pregunta acerca de la visibilidad de esta oferta particular. El lector, ¿cómo percibe a través de esas pantallas la riqueza de la colección digital? No obstante, el trabajo de selección y descripción ha ocupado lo mismo al bibliotecario.

El lugar preciso asignado a cada tipo de soporte en una biblioteca, al igual que su número, son en sí reveladores del valor que la institución les otorga. La persona que camina a través de los espacios de la nueva Bpi no llega a los impresos más que tras haber pasado o haberse detenido ante los cerca de 400 microordenadores situados en primera fila en los espacios de consulta. El mensaje es claro, ya que un buen número de puestos multimedia están equipados con pantallas planas –tipo plasma–, último grito de la tecnología. El objetivo, que consiste en intentar familiarizar al mayor número de personas con los nuevos medios de acceso a la información y la cultura, está, de esta manera, ostensiblemente concretizado en el mismo lugar.

Entonces surgen algunos problemas: esta escenificación de la oferta electrónica ¿se percibe como complementaria a la presencia de los impresos? Por ejemplo, tal bibliografía ya no se compra en su versión papel, desaparece de las estanterías dejando un hueco. ¿Cómo indicar en una biblioteca de acceso libre total y sin ningún espacio de almacenaje —que además demuestra una política activa de expurgo— que no se trata de un acto deliberado de vandalismo intelectual, y que el título sigue presente, pero en su versión electrónica? Existe la tentación, bastante frecuente, de echar mano de los buenos “fantasmas” de antaño: “a partir de ahora, para consultar XXX siéntese ante una pantalla plana en tal sector, después busque el documento que desee consultar en el catálogo o pinchando en los CD-ROMs y sitios Internet seleccionados...”. Pero, en ese caso, ¿todavía puede hablarse de libre acceso total? Paradójicamente, la inmaterialidad de la oferta, la confrontación a la pantalla, suenan un poco como un regreso a la biblioteca de acceso indirecto: un mostrador al que había que presentarse para obtener con dificultad una obra colocada en un almacén alejado e inaccesible.

La escenificación de la oferta electrónica en la Bpi no se limita sin embargo a la omnipresencia de las pantallas. Se completa con un dispositivo de ordenación que tiene por principio territorializar en las

diferentes áreas (6) de la biblioteca, lo que, precisamente, no tiene lugar fijo o podría muy bien prescindir de ello: los sitios Internet, claro está, o los CD-ROMs, que son descargados en el disco duro de un servidor central alejado de los espacios de consulta. Para presentar la oferta electrónica se han reproducido las técnicas habituales de descripción y de ordenación de los documentos: lo que compete a la botánica no solamente ha sido seleccionado y catalogado, sino también “ordenado” con las obras de la misma disciplina. De tal manera, la consulta de los CD-ROMs especializados y de los sitios seleccionados se efectúa al lado de los mostradores de información de cada campo, y goza del beneficio de la cercanía de mediadores experimentados: los bibliotecarios que por turnos trabajan en los mostradores de información, con frecuencia son más eficaces para los neófitos que la ayuda en línea. También puede verse en esto, dicho sea de paso, una voluntad manifiesta de anclar, o más bien de inspeccionar todavía más, los medios de acceso a la información que quizá puedan escaparse de nuestro control... Dicho de otra manera, la influencia del bibliotecario se nota cuando se

confronta a objetos que, por naturaleza, escapan a su capacidad profesional tradicional: la especialización del saber.

Esta especialización de la oferta electrónica en la Bpi, insistamos en este punto, no está inspirada por razones de orden técnico, sino por una política voluntarista. Gracias a una interfaz informática unificada sería completamente posible consultar el catálogo general, leer un CD-ROM o acceder a un sitio Internet desde cualquier puesto del conjunto de la Red. Esta opción de apertura del sistema se ha conservado, por otro lado, para el catálogo, pues se sabía que era impensable limitar el acceso a esta herramienta esencial. En efecto, la descripción en el catálogo constituye el vínculo mayor que utiliza el bibliotecario para garantizar la conexión entre la oferta documental material o electrónica y el usuario. En consecuencia, es vital facilitar a la vez el acceso y la manipulación. Desgraciadamente, aunque el uso de los ordenadores se haya difundido considerablemente entre los públicos, las dificultades de localización de los documentos perduran, y en ocasiones el usuario debe navegar

entre “ruido” y “silencio” en las respuestas dadas por los catálogos informatizados. Tan pronto confrontado a resultados tan abundantes que le es difícil encontrar una información realmente pertinente, tan pronto a una ausencia total de respuesta un tanto

“Parecería que en nuestras sociedades, la gran mayoría de lugares (instituciones, empresas, universidades) consideran que la utilización de esas herramientas se da por sí o que en todo caso su aprendizaje debe ser emprendido de manera individual”

desconcertante, el usuario poco experto a menudo se desorienta. El esquema de organización de los diversos sistemas de búsqueda documental introduce obligaciones difíciles de superar. Así, a pesar de la convivialidad de los nuevos catálogos en línea, su lógica operacional sigue siendo en ocasiones ajena a la de los públicos. Al contrario del catálogo impreso, su arquitectura no se ve al primer vistazo. Su descubrimiento se da lentamente, por una revelación progresiva de pantallas cada vez más precisas. Por otro lado, es legítimo pensar que, con el tiempo, vayan probablemente a surgir nuevas formas de aprehensión de las informaciones en pantalla y de localización (¿se puede todavía, a este respecto, hablar de lectura?). En fin, cuando los sistemas proponen diversos modos de interrogación, siempre hay uno que se impone por inercia, por estar preestablecido, y la mayor parte de los usuarios ignoran que no utilizan más que una ínfima parte de las potencialidades del catálogo. La subutilización de los medios técnicos puestos a disposición es uno de los mayores problemas del que los bibliotecarios comienzan a tomar conciencia, disimulado hasta ahora tras la aparente

facilidad de manipulación de los materiales o por su relativa capacidad de atracción: uno ve una pantalla encendida, se para, teclea, sin obtener necesariamente un resultado, o se evita escrupulosamente la confrontación con esos objetos técnicos...

La persona que llega a familiarizarse con las sutilezas del nuevo catálogo informático puede extraer, dicho sea de paso, amplio provecho de sus extensas posibilidades de búsqueda y navegación. Cada pregunta por título, autor, materia... desemboca, en efecto, en una reseña detallada que propone a su vez, gracias a los hiperenlaces, otras listas para explorar: trátase de otras obras escritas por el o los autores; de otros títulos contenidos en la lista materia; o incluso de otros ejemplares de la colección referida o de otros documentos publicados por el mismo editor. El usuario puede así restringir su búsqueda a la materia precisa que le interesa o ampliarla a su antojo, "surfear" en el catálogo hasta desviarse, intencionadamente o no, de su proyecto inicial. Mediante una poca experiencia con mi-

croordenadores, es posible así entregarse a una forma de navegación informática en alta mar a diferencia de la navegación costera de los usuarios que no hacen más que pasearse en las mismas

estanterías de la biblioteca y que quedan sujetos a su espacio físico. Por consiguiente, hay que atenuar la crítica del acceso indirecto evocada anteriormente ya que esta posibilidad de metabúsqueda maximiza para algunos las posibilidades de acceder a un documento desconocido o simplemente insospechado.

En suma, puede considerarse que el catálogo informatizado de numerosas bibliotecas tiende en algunos aspectos a semejarse a los motores de búsqueda propuestos en Internet. Es verdad, con el matiz de que en el primer caso los bibliotecarios hacen todo lo que pueden para escapar al "ruido", mientras que en el segundo los diseñadores de los motores parecen hacer todo para evitar el "silencio". Sin embargo, en el origen, el objetivo perseguido por ambos es el mismo: suministrar al usuario el máximo posible de respuestas pertinentes. Pero se traduce y pone en práctica por medio de dos visiones diferentes del mundo. Al parecer, la especificidad del oficio de bibliotecario empuja todavía a sus profesionales a dirigir sus esfuerzos a la excelencia cultural, o al menos a una cierta concepción de la excelencia. Es lo que quizá les lleva a considerar a la televisión, la radio e Internet como fuentes de información "ruidosas", y a los libros, los discos, los vídeos y los CD-ROMs como fuentes de información más "silenciosas".



350.000 libros en libre acceso

Conclusión: huellas de usos

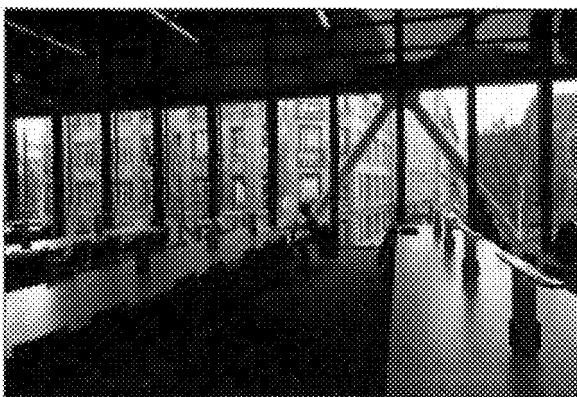
Poner a disposición una oferta documental electrónica, con la ayuda de los ejemplos precedentes, es una cosa. Verificar el uso que el público hace —o no hace— es otra, igual de importante. A decir verdad, la mayor parte de las bibliotecas padecen algunas dificultades para medir preci-

samente el éxito de su oferta digital. Los instrumentos cuantitativos se revelan decepcionantes para captar prácticas todavía minoritarias. Según la última encuesta realizada en la Bpi, el 11% del total

de visitantes declaraban haber utilizado Internet en la biblioteca (en acceso libre o seleccionado) ese mismo día, y un 4% un CD-ROM. Esta subutilización aparente de la colección de CD-ROMs se confirma por las estadísticas de consulta elaboradas por los servidores. Además nada permite, a través de esos datos cuantitativos, prejuzgar la "calidad" de los usos que se hacen de esos documentos, salvo quizás la duración de su consulta: en efecto, se sabe que gran número de CD-ROMs —sobre todo las herramientas bibliográficas— son de un manejo delicado, por no decir complejo, y que los abandonos no son raros. En cuanto a la selección de sitios catalogados de la Bpi, sus resultados son desiguales. Al lado de los *best-sellers* —los periódicos extranjeros en línea, por ejemplo— que visiblemente han encontrado sus fieles, algunos recursos parecen escapar a la atención de los usuarios. Los puestos que permiten navegar libremente en Internet, por el contrario, son tomados al asalto: sólo el número de plazas disponibles limita las consultas.

Sobre el terreno, los bibliotecarios constatan que esas nuevas herramientas son objeto de preguntas en número anormalmente bajo. Parece que los usuarios se dirigen más naturalmente a su vecino que al personal para resolver sus problemas. Por tanto, es difi-

"La atracción por lo nuevo, lo técnico, lo potente y eficaz —muy comprensible, por otro lado— debe alejar a los establecimientos culturales públicos de su misión elemental: dirigirse al mayor número de personas sin distinción alguna"



Mesas de trabajo confortables

cil aprehender ese público –sin hablar del público virtual del sitio Web de la biblioteca, por definición alejado. De hecho, lo que los bibliotecarios perciben en primer lugar ¡son las desviaciones respecto de la oferta! Por ejemplo los diversos tejemanejes en torno a Internet “libre” y de su sistema de reserva de plazas, la utilización de la toma de notas (7) para picar textos personales ante la ausencia de instrumentos de tratamiento de texto, etcétera.

Los estudios sociológicos muestran que los usos están todavía en construcción (8) y que la mayor parte de los que utilizan esas herramientas de manera autónoma en la biblioteca ya han sido sensibilizados a su práctica en su medio profesional, familiar o de amigos. Los establecimientos de lectura pública constituyen más bien lugares en los que pueden realizarse exploraciones sin obligaciones económicas. Fieles a su misión de democratización de la cultura, frecuentemente también proponen iniciaciones a esas nuevas tecnologías. Esto es tanto más importante ya que, según los primeros resultados de un estudio en curso en la Bpi, las personas que desean formarse en el uso de Internet lo hacen frecuentemente por razones que sobrepasan ampliamente los problemas de documentación, y competen más bien a cuestiones profesionales. Hay que encontrar un empleo, presentarse a oposiciones, localizar temarios de cursos, o conectarse al sitio de un profesor. Parecería que en nuestras sociedades, la gran mayoría de lugares (instituciones, empresas, universidades) consideran que la utilización de esas herramientas se da por sí o que en todo caso su aprendizaje debe ser emprendido de manera individual.

En nuestro impulso, no hay que borrar de nuestro campo visual a todos aquellos que quedan en la orilla, porque no están dispuestos a embarcarse para una navegación informática, cualquiera que sea, o que, simplemente, lo rechazan por convicción. La atracción por lo nuevo, lo técnico, lo potente y eficaz –muy comprensible por otro lado– no debe alejar a los establecimientos culturales públicos de su misión elemental: dirigirse al mayor número de personas sin

distinción alguna. Cuando nosotros escribimos, la evolución técnica sigue su curso acelerado. Aún aparecen nuevos objetos que van a completar e incluso probablemente sobrepasar la oferta microinformática existente: libros electrónicos, agendas personales multifuncionales... Sin duda, nuevos tipos de usuarios van a emerger sobre la marcha, portadores de nuevas demandas, de nuevas maneras de hacer y sin duda de pensar. Por otro lado, la competencia del sector privado amenaza con convertirse en acuciante: ya desde ahora uno puede dirigirse al otro lado del Atlántico a servicios privados y de pago de búsqueda y suministro de información. Por lo tanto, no existe ninguna duda de que nuevas cuestiones de fondo van a plantearse a las bibliotecas en un próximo futuro. Habrá que ir muy rápido, si se desea acompañar ese movimiento, inventar nuevos servicios en sala o a distancia y desarrollar nuevas competencias en lo que concierne a la misma profesión. ☐

Equipo de la Biblioteca pública de información del Centro G. Pompidou (París)

Notas

- (1) Georges Perec, *Penser/classer*, París: Hachette, 1985, p. 42.
- (2) Si las bibliotecas absorbieron sin esfuerzo alguno la embestida del audiovisual, e integraron a sus colecciones discos, videos o diapositivas, en cambio siempre dan muestra de mucha más circunspección respecto a medios como la radio o la televisión. De tal manera, la Bpi propone a sus usuarios un servicio denominado “Televisión del mundo”, esto es, una decena de televisores con acceso vía cable a cadenas televisivas extranjeras, pero todavía se trata de una oferta muy controlada, limitada a cadenas cuidadosamente seleccionadas y acoplada a un espacio de autoformación que permite iniciarse en lenguas extranjeras: en resumen, una propuesta cultural dirigida a un público, coherente con las misiones fundamentales de la Bpi, incluso si, en los hechos, los televisores están monopolizados frecuentemente por aficionados al fútbol o por extranjeros nostálgicos de su tierra.
- (3) Véase, por ejemplo, la *Ley sobre el Depósito Legal del Audiovisual* (1992) que, por primera vez, introduce la idea de selección en el depósito legal, completamente contraria al ideal de exhaustividad perseguido hasta entonces por los bibliotecarios. Véase también las políticas para el archivo de la Web consideradas por la Biblioteca Nacional de Francia y la Biblioteca Nacional de Suecia: Marie-Joëlle Gros y Julien Masanès, “La BnF cultive la mémoire du réseau”, en *Libération Multimédia*, 9/07/2001.
- (4) Jorge Luis Borges, “La biblioteca de Babel”: en *Ficciones*, Alianza, 1997, p. 92.
- (5) Ese problema no escapa a las bibliotecas nacionales y a las grandes bibliotecas reagrupadas en consorcios que negocian actualmente con los editores soluciones de conservación a largo plazo.
- (6) Disciplinas y materias delimitadas con la ayuda de la CDU –Clasificación Decimal Universal–.
- (7) Sea que consulten en pantalla el catálogo, un artículo de prensa digitalizado, un CD-ROM o un sitio Internet, los usuarios de la Bpi tienen la posibilidad de abrir una ventana para copiar un fragmento de texto. Luego pueden modificarlo o enriquecerlo con comentarios personales antes de imprimirlo. En realidad, se constata que muchos de ellos “cambian el rumbo” de esta función para picar textos personales, el curriculum vitae, etcétera.
- (8) Véase, por ejemplo: Emmanuel Pedler, Olivier Zerbib, *Les Nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques : l'usage d'Internet et des cédéroms*, Bpi/Centre Pompidou, 2001.